

Vorgehensweise bei Anlegerbe- schwerden

www.allianzinvest.at

Vorgehensweise der Allianz Invest KAG bei Anlegerbeschwerden

Die Allianz Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH hat folgende Verfahrensregeln zur Bearbeitung von Anlegerbeschwerden festgelegt:

- Das Einbringen einer Beschwerde ist kostenlos.
- Einlangende Beschwerden sind unverzüglich von einem Mitarbeiter der Rechtsabteilung zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist binnen eines Bankarbeitstages telefonisch oder schriftlich (auch per E-Mail oder Fax) eine erste Rückmeldung zur geplanten weiteren Vorgangsweise zu geben.
- Das mündliche Vorbringen des Beschwerdeführers wird protokolliert.
- Sämtliche Beteiligten werden zur Beschwerde befragt, sofern ein beschwerderelevanter Beitrag zu erwarten ist.
- Sollte eine unverzügliche Bearbeitung oder die Einhaltung des genannten Zeitrahmens für die Bearbeitung nicht möglich sein, wird dem Beschwerdeführer der Grund für die Verzögerung mitgeteilt.
- Ein Mitarbeiter, der selbst von der Beschwerde betroffen ist, kann diese Beschwerde nicht selbst bearbeiten, sondern leitet den Fall mit allen relevanten Unterlagen an einen Kollegen, den

Leiter der Rechtsabteilung bzw. die Geschäftsleitung weiter.

- Nach Erhebung sämtlicher Umstände, die zur Beschwerde geführt haben, sowie Prüfung der Sach- und Rechtslage wird der Beschwerdeführer schriftlich (auch per E-Mail oder Fax) über die getroffenen Maßnahmen informiert bzw. eine mögliche Lösung zur Beseitigung des Beschwerdegrundes angeboten.
- Jede Beschwerde und die in diesem Zusammenhang getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und die Dokumentation aufbewahrt.